

**Аналітично довідка**  
**про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до**  
**Департаменту соціального захисту населення Чернігівської обласної**  
**державної адміністрації у продовж I півріччя 2017 року**

На виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у Департаменті соціального захисту населення обласної державної адміністрації проводиться аналіз роботи із зверненнями громадян. Особлива увага звертається на виконавську дисципліну, персональну відповідальність працівників за належну організацію роботи та вирішення порушених у зверненнях питань.

Робота із зверненнями громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян та Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року № 858.

Департаментом соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян у I півріччі 2017 року у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року.

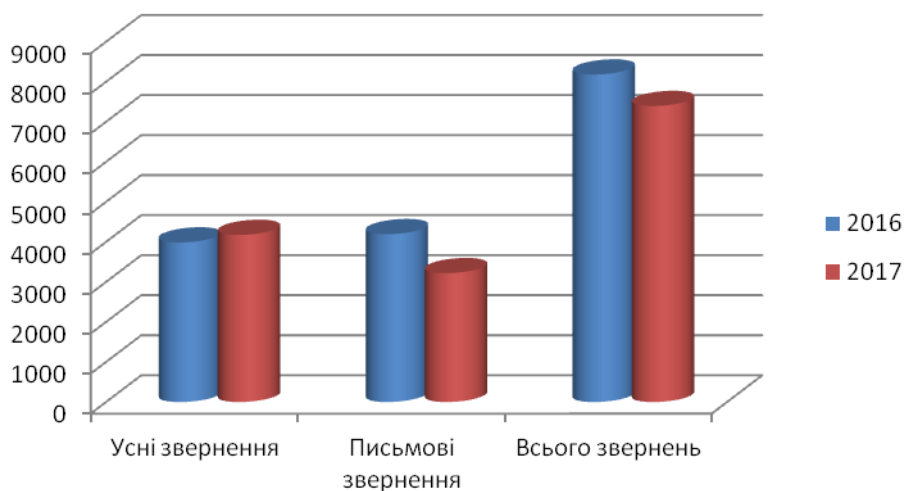
Проведений аналіз свідчить, що за I півріччя 2017 року в динаміці загальних показників роботи із зверненнями громадян, що надходять на розгляд до системи соціального захисту населення області, спостерігається тенденція щодо зменшення їх загальної кількості (див. таблицю 1).

Таблиця 1

**Динаміка загальних показників**  
**роботи із зверненнями громадян системи**  
**соціального захисту населення Чернігівської області**  
**у I півріччі 2017 року у порівнянні з I півріччям 2016 року**

Назва установ системи, які розглядають звернення	Усні звернення				Письмові звернення				Всього звернень			
	2016	2017	Результат		2016	2017	Результат		2016	2017	Результат	
			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %
Департамент соціального захисту	385	596	+211	54,8%	1568	1109	-459	29,27%	1953	1705	-248	12,7%
Районні, міські управління, будинки-інтернати, територіальні центри	3603	3580	-23	-0,64%	2627	2112	-515	7,77%	6230	5692	-538	8,64%
<b>Разом по системі</b>	<b>3988</b>	<b>4176</b>	<b>+188</b>	<b>4,7%</b>	<b>4195</b>	<b>3221</b>	<b>-974</b>	<b>23,22%</b>	<b>8183</b>	<b>7397</b>	<b>-786</b>	<b>9,6%</b>

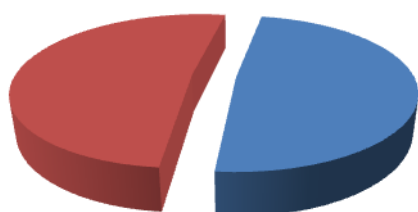
### Динаміка загальних показників роботи із зверненнями громадян



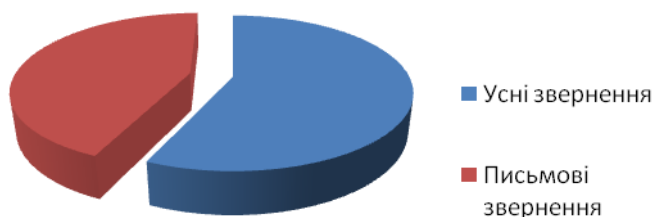
Протягом звітної періоду працівниками системи розглянуто 7397 звернення громадян з питань, що належать до компетенції органів соціального захисту населення. Це на 786 або на 9,6 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Із загальної кількості звернень найбільшу питому вагу займають усні звернення. Упродовж I півріччя 2017 року керівниками та спеціалістами органів соціального захисту населення Чернігівської області на особистому прийомі надано роз'яснень 4176 відвідувачам, що на 188 або на 4,7 % більше, ніж протягом I півріччя 2016 року. Найбільшу кількість усних звернень було отримано від жителів Прилуцького міського управління праці та соціального захисту населення (616), Носівського (447), Ріпкинського (440) районних управлінь соціального захисту населення.

#### Звернення 2016



#### Звернення 2017



Кількість усних звернень по системі соціального захисту у звітному періоді дещо зросла, а динаміка письмових — значно зменшилась. Така тенденція на збільшення усних звернень обумовлена нестабільною ситуацією в країні та змінами до деяких законів України, постанов Кабінету Міністрів України, а саме: до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» та зміни

до постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 року № 848 «Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива», постанови від 28 лютого 2015 року №106 «Про удосконалення порядку надання житлових субсидій».

Всього упродовж I півріччя поточного року розглянуто 3221 письмових звернень, що на 974 або на 23,22 % менше, ніж за відповідний період минулого року.

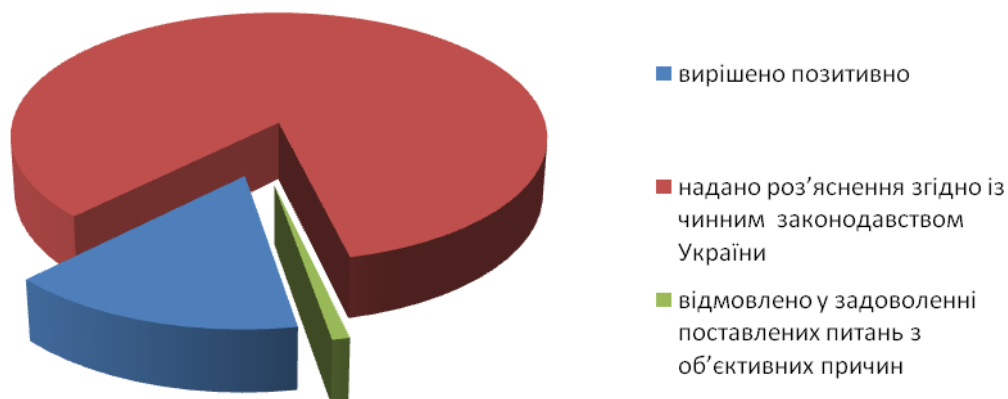
За соціальним розподілом: 93,0 % письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян, малозабезпечених непрацюючих верств населення; 1,1 % – від ветеранів Другої світової війни; 5,6 % – від робітників, службовців та їх сімей; 0,3 % – від працівників сільського господарства.

За основними напрямками діяльності: 65,0 % – надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій); 4,0 % – надання пільг; 1,2 % – чорнобильські питання; 2,6 % – забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням; 1,4 % – оплата праці, трудові відносини та експертиза умов праці; 1,4 % – робота інтернатних установ та соціального обслуговування населення; 1,0 % – пенсійне забезпечення; 23,4 % – інші.

У звітному періоді структурними підрозділами Департаменту та місцевими управліннями соціального захисту населення вживалися заходи по забезпеченню своєчасного і всебічного розгляду звернень. Заявникам надавалася допомога у вирішенні порушених проблем.

Питання, що порушувались у 486 або у 15,0 % звернень, було вирішено позитивно, по 2642 або 82,0 % — їх авторам надано відповідні роз'яснення згідно із чинним законодавством України, у 29 випадках заявнику відмовлено у задоволенні поставлених питань з об'єктивних причин.

## Результати розгляду звернень

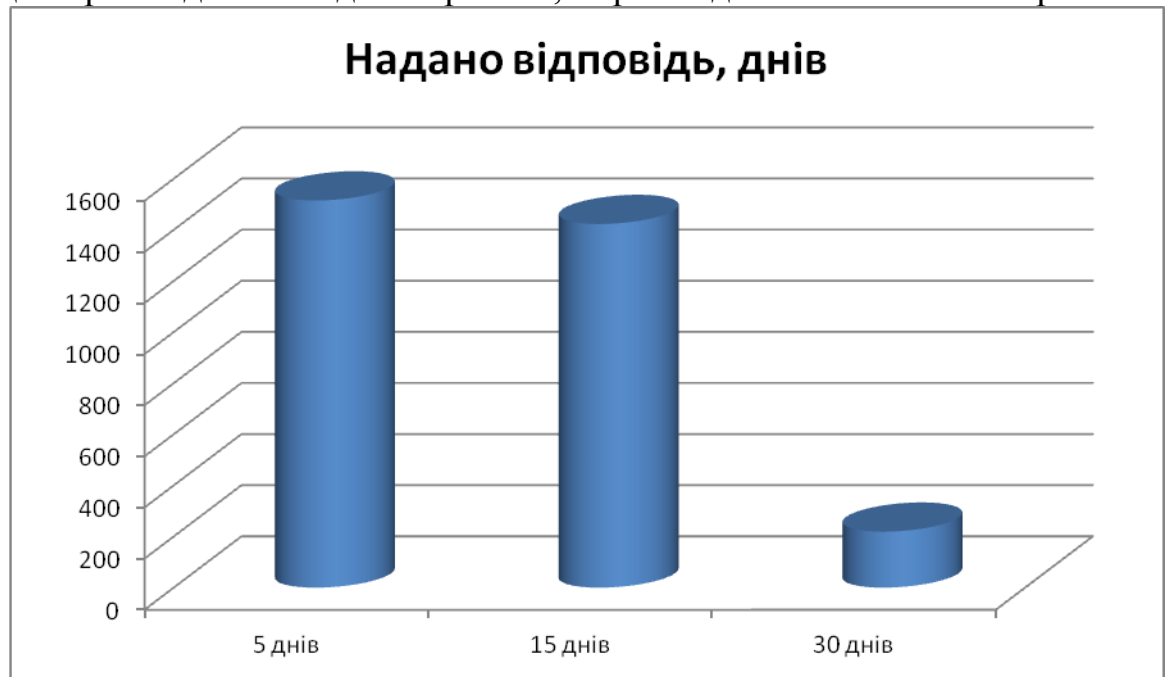


У I півріччі 2017 року до Департаменту через вищестоящі органи надійшло 989 письмових звернень. До районних, міських управлінь соціального захисту населення надійшло через райдержадміністрації, міські ради, районні у місті ради та інші вищестоящі органи – 1765 звернень (за 2016 рік – 2387 звернень).

Також за I півріччя 2017 року розглянуто в установлені законодавством строки 52 звернень від народних депутатів України.

У I півріччі 2017 року надійшло 160 повторних звернень, безпосередньо Департаментом було розглянуто 125 проти 104 у 2016 році — повторних звернення.

Усі звернення розглянуто вчасно, причому на 1515 — відповіді надано протягом 5 днів, на 1423 – протягом 15 днів, на 219 – протягом 30 днів, більше місяця не розглядалось жодне звернення, на розгляді залишається 64 звернення.



Порушень термінів розгляду звернень громадян у звітному періоді не зафіксовано.

Особистий прийом громадян в органах соціального захисту населення області проводиться згідно з графіками, які затверджено та розміщено на видному для відвідувачів місці.

Стан роботи із зверненнями громадян щоквартально аналізується, доповідні записки інформаційно-аналітичного характеру за підсумками зазначеної роботи розглядаються на нарадах та на засіданнях колегії Департаменту.

Налагоджено систему проведення апаратних нарад, де в обов'язковому порядку проводиться моніторинг стану роботи з документами та із зверненнями громадян, постійно акцентується увага на основних положеннях Закону України «Про звернення громадян».